

El servicio de referencia digital

J. Tramullas
Santiago, mayo de 2007

Un acto de referencia es...

- "An information contact that involves the use, recommendation, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources, or knowledge of such sources, by a member of the reference or information staff." (Reference and User Services Association, ALA)
- "A reference transaction is an information contact that involves the knowledge, use, recommendations, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources by a member of the library staff. The term includes information and referral service. Information sources include (a) printed and nonprinted material; (b) machine-readable databases (including computer-assisted instruction); (c) the library's own catalogs and other holdings records; (d) other libraries and institutions through communication or referral; and (e) persons both inside and outside the library." (Association for Research Libraries)

Hacia una definición...

- "Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..."
IFLA, 2006

Según J.M. Wasik, 1999...

- “Digital reference and AskA services are Internet-based question-and-answer services that connect users with experts in a variety of subject areas. In addition to answering questions, experts may also provide users with referrals to other online and print sources of information. As opposed to traditional expert systems that attempt to capture and model problem-solving tasks in a manner similar to humans, digital reference services use human intermediaries, or experts, to answer questions and provide information to users”

A tener en cuenta

- El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos...
- ...se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos

Lo primero y principal...

- **Definir un grupo básico de usuarios:** Antes de establecer un servicio de referencia digital, sería conveniente definir a qué clientes se dirige. El empleo de las tecnologías en línea puede ampliar este grupo inicial de usuarios. La ubicación es lo menos importante con la presencia en línea. Además de los usuarios tradicionales de la biblioteca, varios tipos de nuevos usuarios se pueden beneficiar de los servicios en línea.

Según la IFLA

- **Sección 1:** La "Administración de Servicios de Referencia Digital" se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.
- **Sección 2:** La "Práctica de Servicios de Referencia Digital" orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo.

IFLA, sección 1

- Política de referencia
- Planificación
- Personal
- Formación
- Diseño de interfaz
- Aspecto legales
- Publicidad y promoción
- Evaluación y Calidad
- Colaboración

IFLA, sección 2

- Recomendaciones generales
- Recomendaciones sobre contenido
- Recomendaciones para servicio de chat o foro
- Recomendaciones para sesiones de chat

Cuestiones clave...

- Según A.B. Kasowitz, son:
 - La referencia en tiempo real
 - Los servicios en colaboración
 - El desarrollo de estándares

Propuesta de estándares de calidad

- El proyecto Virtual Reference Desk realizó una propuesta de estándares de calidad que debían cumplir todas las bibliotecas interesadas en integrarse en su red
- Definió un conjunto de facetas mensurables, agrupadas en **transacciones con el usuario** y en **desarrollo y gestión del servicio**

Para el usuario

- Accesible
- Tiempo de respuesta
- Políticas de “respuestas claras”
- Interactivo
- Instructivo

Para el servicio

- Autoridad
- Expertos entrenados
- Privacidad
- Revisión de procesos y servicios
- Ofrecer acceso a información relacionada
- Publicidad

Herramientas

- Correo personal
- Foros de discusión
- Servicios de chat
- Telefonía IP
- Lo más moderno y *fashion...* usar Twitter
